# 有关导游年终工作总结范文

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-04-10

*有关导游年终工作总结范文7篇工作也是认识世界的重要手段，是从感性认识到理性认识的必经之路。通过工作总结，把零星的、肤浅的感性认识上升为全面的、系统的、本质的理性认识，找出工作和事物发展的规律。以下小编在这给大家整理了一些导游年终工作总结范文...*

有关导游年终工作总结范文7篇

工作也是认识世界的重要手段，是从感性认识到理性认识的必经之路。通过工作总结，把零星的、肤浅的感性认识上升为全面的、系统的、本质的理性认识，找出工作和事物发展的规律。以下小编在这给大家整理了一些导游年终工作总结范文，希望对大家有帮助!

**导游年终工作总结范文1**

\_\_年是不平凡的一年，\_\_年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践。6月开始我在\_\_从事地接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多：

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁。要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可。

首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。

其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪。而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

>导游年终工作总结范文2

我一直坚信旅游业是一个大舞台，有幸登上这个舞台，我更加坚信自已会在舞台上有大的施展!

——题记

自\_年进入旅游业，\_年考取导游资格证，从事导游工作近7年。7年来，导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，真可谓“谁解其中味，甘苦我自知”，但是我爱导游，我坚信自己就是“活在风景中的人”，更加相信，旅游业是一个大舞台，自己可以有所施展，有所成就。辞旧迎新之际，回顾一下从业七年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。

宠辱不惊，去留无意，导游之心态篇

自申领导游证之后，已记不清自己曾出团多少次，带领多少名游客出行了，全国的名胜古迹、青水绿水基本上走了一个遍。这中间除了视野、见识和阅历的收获之外，还有就是心态。刚刚带团期间，心高气盛，热情满怀，感觉自已什么团都可以带，什么线都可以走，颇有些“初生牛犊不怕虎”的勇猛;随着时间的推移，历练的增加，变得有些谨慎有余，而魄力不足了，每每接到一个团，总是寻思怎样去安排，会不会出现哪些问题，少却了当初的果敢，如履薄冰一般;再到后来，每个旅游团能带出什么效果，哪些问题可以处理，哪些事情需要预防，都已在出团之前有一个心理预期了，当时感觉自已就像诸葛亮，“未出茅庐”，可以给旅游团的整体效果打分了，但一两个团队效果与预期相关甚远，游客的一两个问题回答不上了，又一下子猛醒，原来自已所知如此之少……。

我想正是这样一个反反复复的心态变化，使得自己渐渐成熟。我想做为导游来讲，心态最为重要，《菜根谭》里的名言可以成为我们导游工作人员的座佑铭：去留无意，望天上云卷云舒，宠辱不惊，看庭前花开花落。

欢言得所憩，美景聊共挥，导游之讲解篇

唐李白曾有诗“美酒聊共挥”，套用到导游工作应该改一字作：“欢言得所憩，美景聊共挥”，导游是游人之师，游客之友，其主要职能是讲解服务。一个优秀的导游应该是通今博古的杂家，应该是泰然自若，口吐珠矶的谈家，应该是随机应变，口若悬河的纵横家，更应该是温文尔雅，谈笑风生的儒家，他能够带领游客，在谈笑之间以激扬文字，指点江山。

很多导游员总是埋怨游客越来越难带，其实，是因为随着旅游日益走进人们的生活，人们出游次数的越来越多，旅行者的见识与阅历以及消费理念变得成熟了，而导游员的职业水平从整体上没有相应的提高所致。

1、自信，导游讲解的原动力

导游要有充分的自信心，自信心直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力;如果你认为你没有权力，那么你即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力;导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。

2、得体，导游讲解的基本点

导游讲解要得体，就是语言体式上的恰如其分，即既能合乎讲解内容，讲解场境，又能反映导游的讲解风格。首先，导游语言要有整体的和谐感，导游作为一种特殊的讲演者，其和谐感体现在：语言严谨而不呆滞，活泼而不轻率，幽默而不油滑，亲切而不低俗，明白而不粗浅。其次，导游语言要有分体的适应性，即针对不同的景观，运用不同的修辞词汇，采用不同的基调。如自然山水导游语言的轻快，园林建筑的斯文，文物古迹的凝重，革命史迹的庄重，主题公园的高亢等。要因景因文，各有所宜。再次，导游语言要有个体的独特性，这主要是指导游个体的讲解风格。即语言风格应与导游员个体气质、修养相吻合，或平和舒展，或朴实简洁，或严谨详实，或情真意深，或激情昂扬。

3、对象，导游讲解的难点

导游讲解最难征服主要来之于两类人，一是同行，即同在一个景区内讲解的导游;二是游客中的佼佼者。事实上，任何一个高明的导游都会随时随地遇上超过自己的强者。但是，寸有所长，尺有所短。如果导游看不到自己的长处，甚至将长处也视为短处，那么，也就无法开展任何一项社会工作了。老练的导游，他们为了维护自己的尊严与自信心，常将游客看成学生和听众，做到“台上目中无人，台下虚怀若谷”。既然已经“粉墨登场”，那就要有“全无敌”的气概。这不是盲目狂妄，而是建立在“台下”练就的良好素质基础之上的自信。

4、干扰、语误、忘词，导游讲解的考验

导游讲解还要面临着如何对待游客干扰的问题。每个游客的成长经历不一样，学识、志趣、品行也千差万别。导游在讲解过程中，时常会有游客对导游发出各种干扰信息。其中有非消极的干扰，如插话，私下讲话;也有消极干扰，即故意刁难导游，做出各种不和谐、不礼貌的言行。这就需要导游给予恰当的回复，对于这些不够友善的干扰，或者给予循循善诱，或者不予理会，一般不应该采取批评和训斥，以免游客产生逆反心理和对立情绪，导致导游工作难以正常进行。

导游讲解应该意真辞切，理当气蕴，品贵神运，一字不易。但是，“智者千虑，必有一失”。导游在讲解中难免会发生口误或忘词等自身失误。字字珠玑、滴水不漏者毕竟是少数。口误既出，可按正确的讲法重复一遍，勿使谬种流传，确保讲解内容的可信度，置之不理是不行的。导游讲解都是脱稿讲解，随时都有中途忘词的可能。中途忘词会影响讲解的连贯性，影响讲解内容的全面性，进而有损讲解质量。要避免中途忘词的尴尬场面，最要紧的是熟记讲解内容，尤其是那些格言警句等精彩部分，都必须花时间记熟在心;对于那些临场记忆不起来的，可以省略不讲，或者干脆设置悬念，延至下次讲;也可以“嫁祸”于游客，设置某个问答，请游客为代言人，帮助自己摆脱困境。

现场讲解应该遵守预先编排的时间表，在设定的时间内完成某个景观的介绍。一旦某个景观讲解超出规定时间，就会影响下一游程的正常安排。因此，若是遇上时间不富裕，讲解内容将超出时间许可范围，导游就必须对所讲内容进行技术处理，现时调整讲解策略。在基本上保持完整的讲解体系下，删除部分内容，尤其是无关紧要的传闻、故事、闲聊，或将详叙改为概述都是可取的。需注意的是，“虎头蛇尾”、“拦腰一刀”等是不适合的做法。

5、超限逆反，导游讲解的误区

超限逆反是指冗长的讲解，超出游客心理承受能力;或者，导游因为游客赞成自己的观点，就滔滔不绝，讲个没完，这样，使游客的反应由原来的兴奋状态转为抑制状态，产生超限逆反的心理。为防止超限逆反，导游讲解内容即使是游客感兴趣的内容，也要适可而止。要考虑不同层次游客的信息承受能力，包括信息内容与信息数量，过少传递信息，讲解内容偏少单薄，不是优质服务;过多传递，讲个没完，也未必是为所有游客称道的优质服务。两种方法，出发点不一样，结果都一样。一个大家都感兴趣的话题是不会引发游客逆反心理的。美国伯克利加州大学格赖斯教授以为，人们谈话之所以能顺利进行，是因为谈话双方都能够遵守“四个准则”：谈话内容涉及的信息充分却不多余;谈话内容真实可靠;话语与话题有关;表述清楚，简洁明了。导游在景观讲解中，能很好地把握上述“四个准则”，就能有效地制止超限逆反的发生。

>导游年终工作总结范文3

新年的钟声即将敲响，转眼间已迎来了新的一年，在过去的一年中让我学会了很多，也让我懂得了如何待人处事，虽然在过去的一年当中曾有过欢乐，有过悲伤，曾一次次委屈的泪水打湿了我们的衣服可是我们都无愧于我们这一年的工作。

昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却成为了社会的一份子，在学校我们总是长不大的孩子，在老师的包含和容忍成长，而步入社会以后才体会到了社会的残酷性，再也没有了老师的包含和容忍，什么道要靠自己，在学校我们的想法很简单，可并没有想过工作以后面对的种种困难应如何解决，如何面对。

也许现在这份工作对于刚刚毕业步入社会的我们来说，有点苦有点累，可是我们还是很庆幸的得到了这份来之不易的工作。

也许在曾带团工作中，我们曾失望过、彷徨过，被游客的一次次刁难和冤枉、一些不公平的指责，没道理的批评，泪水在一次委屈的流了下来，但更多的是体会到了其中的美妙和欢乐，都说：微笑是最好的名片，当我第一次见到客人时我会用微笑面对他们，当我们告别时，他们脸上的笑容就是对我这一天工作的认可。我们是一个服务行业，服务行业的工作确实很辛苦，既然选择了这份行业，那么我们就要尽心尽职的做到最好。游客在我们心中永远是上帝，那么我们就要以他们为中心，从中也让我得到了很多的教训和启迪，思想境界得到了升华，与此同时也让我懂得了许多做人的真谛，这些东西在书本上中是学不到的，这些对于我以后的工作会有很大的影响，其中的酸甜苦辣使我得到了更多的磨练。

记得经理说过：既然游客掏钱来我们这请一位导游，那么就让游客觉得请我们这一个导游值得，所以再苦再累我们也要学会忍着。有时候派团我们有些人会去挑客人，说这客人不好带那客人不好带的，其实想想带什么样的客人都一样，我们都要用积极和热情的心态来面对每一位客人，客人是形形色色的，来自不同的省份不同的地方，我们更要以积极和热情的心态欢迎他们的到来，我们代表的不仅仅是我们个人，而有时候代表的则是一个地区乃至我们云台山的整体形象，祖国的大好河山美不美就靠导游一张嘴，那么我们既然是导游及更应该把我们知道的告诉游客，让他更多的了解我们美丽的大好河山。

也许在家中，我们每个人都是爸爸妈妈的掌上明珠，被爸爸妈妈宠着。而在学校，我们则又是老师心目中永远长不大的孩子。在他们的关心和呵护下，使我们成长着。但一下子让我们自力更生确实很难适应。昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却融入了神州这个大家庭中，再次感到很欣慰，导游永远是万人之中笑脸相陪的人。

总之，俗话说的好，读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数，做好一个导游工作，对我们导游来说可以是终生受益匪浅的。

在此，也要感谢冯总和自助游自驾游服务中心给予我这份工作和这次机会，无论在以后的道路中有多么崎岖，再苦再累也要坚持到最后，话说，不想当元帅的士兵不是好士兵，那么希望我们一起努力，为我们自助游自驾游服务中心创造更好的明天。也许在自助游自驾游服务中心会留下我们每个人的欢声笑语，在以后的工作中，我会尽心尽职的做好自己的本职工作，虽然我并不是最好的导游，但我会进我最大的努力做好每一件事!

>导游年终工作总结范文4

转眼一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了，过去的一年无论是对社里而言，还是对我自己来说都是忙碌而充实的一年。总结一年中的工作，“导游”工作给我的生活带来了许多快乐：工作中带着来自四面八方的游客朋友穿梭于香格里拉大地;在肃穆的佛殿里、在雄伟的大山间到处留下我快乐的足迹，一起和游客们放声歌唱……细细地去遐想、去品味、去感受这些可能令人终生难忘的导游生活。

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是导游必须与客人朝夕相处，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，她不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个值得终身追求的事业。虽然干导游这行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。细细总结自己20\_\_年带团的成功之处，大致如下。

1、通过多年的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表我就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工作的前提。随着改革开放，我国社会经济的高速发展，文化内涵在不断地丰富、知识更新的节奏在不断的加快，作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

2、要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》和《卡瓦格博国旅散客中心的导游管理条例》，努力的实施好旅游接待计划，做好联系游客、协调各种关系、认真讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、耐心、周到的做好导游服务工作。一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁;坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。20\_\_年导游年度工作总结工作总结。对游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，耐心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

3、努力让自己的讲解做到更好，导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面。包括途中讲解、景点讲解、自然景观、人文景观、历史文物、民俗风情等的介绍。在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，做到不胡编乱造、张冠李戴、信口开河，使游客没有被蒙蔽、愚弄的感觉，不引起游客的反感、责备、投诉，不影响旅游计划的实施。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒藏区文明的重任，因此我们导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望，我们才会得到游客的尊重和敬佩和信任，其次，在导游讲中，清楚、简洁流利的语言表达，这是导游讲解基本的要求;另外在讲佛教文化，人文景观时，其历史背景、包涵的寓意、文化内涵都要讲清说明。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。当然，“幽默”要建立在“品位”上，列宁说过“幽默是一种优美的、健康的品质。”幽默应是有礼的、高雅的、不冒犯他人的健康的语言和表现。

4、旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，而其活动的主体是人，我们业内常说，自己是“合法的人贩子”，常言说，“林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。”旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员要有敏锐的观察能力，每带一个团队，就要迅速的观察团队人员的年龄结构、性别比例、身体状况等;很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，是游客对自己有初步的好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，在吃、住、行、游、购、娱各个环节上观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化;根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。

5、导游工作内容繁多，一次团队旅游活动不是也不可能是一个导游来全部完成的，需要多方面的配合和支持。作为一个地方导游来说，景点导游、饭店、宾馆、司机等组成一个工作集体，来完成一次旅游活动。这就要求地陪导游必须要有良好的协作精神，良好的合作精神是组织好旅游活动，高质量的完成导游服务的前提，只有地陪、司机等各方密切协作，共同努力，旅游活动就会顺利和谐的进行，我们所做的各项旅游服务也会让旅游者获得物质上、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，从而赢得游客的信赖，为旅游业赢得信誉，最终为旅行社争取到忠诚的客户群体和为旅行社创造最大的利润。

从事导游工作几年来，最深的感受就是学海无崖，真正体会到了“书到用时方恨少”的尴尬。工作实践中越来越感觉到知识积累和经验积累的重要性。我深知“不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海”，所以在20\_\_年的工作中，我将会更加努力的学习相关的知识和文化，努力总结20\_\_年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高，更好的完成旅行社和旅游局交给的游客接待任务，做到服务最优秀，利润最大化，游客满意化。

>导游年终工作总结范文5

时间过得真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，适应这季节的变化，但是你，时间不等人，日月老人将要给20\_\_画上句号了，我所从事导游工作又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论酸甜苦辣，我总是一个“乐”字，现在我把这一年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，吸取教训。现将工作总结如下：

一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务，这一年，带过的旅游团队已经记不清了，留在我感觉里的是忙和乐。

二、学理论，学知识

从业一年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业的导游员，我时刻劳记着热爱祖国，热爱人民，热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习各项政治政策，经济政策，学习挡在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头南，在思想上紧跟形势，努力使自己成为具有优秀道德品质，高尚的职业情操，遵纪守法，尽职尽着的导游员，积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识，导游业务，在学习中坚持勤动眼，打量的阅读有关景区。经典的资料和有关风光民情的书籍，勤动手，打读到看到的相关资料都分类管理，以丰富自己的知识，增加自己的见闻。

三、学技能，多实践

导游工作是一个知识集密型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力，组织能力，分析能力，解决问题能力等，在告诉实践中逐步的总结，不断提高自己的业务技能和服务水平。

四、带团的方法

1、掌握好游览节奏，在实施旅游计划中要做到“有张有弛，劳逸结合，有急有缓，快慢相宜”，总之，导游员就是旅游活动的“导演”，根据不同的团队，从实际情况出发，安排好，组织好旅游活动，使旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

2、处理好几个关系即：强弱关系，多数与少数关系，劳逸关系，在团中处理好这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

3、多沟通，交朋友沟通了解做起，交朋友从尊重对方做起。导游员和游客相处不要争强好胜。满足一时的虚荣，不要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步改进和完善。今后仍要不断学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客的服务水平，为旅游业的发展做出自己的贡献。

>导游年终工作总结范文6

工作总结

20\_\_年即将过去，回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持及帮助下，顺利完成了公司每次分派的带团任务。尽自己最大的努力做好每一个景点的讲解工作，争取能达到游客百分之百的满意，为三元国际旅行社的声誉;以及未来的发展，贡献着自己的力量。

通过这一年的工作以及学习，我个人的工作模式又有了新的突破，工作方式也有了较大的改变，现将一年以来的工作情况总结如下：

1.在带领旅游团游览景点过程中，不再只是单一的讲解景点历史，而是结合天津近几年的发展概况，及未来发展计划系统讲解给游客，进而展现一个近代与现代相结合，高速发展中的天津市。

2.加深与游客的交流，在最短的时间内融入到游客当中。并像陪伴家人一样对待全团每一位游客，尽量满足游客所提出的要求，虚心听取游客的建议，以最好的服务让每一位游客开心而来满意而归。

3.在旅行社规定范围内，为我社及个人争取最大的经济效益。

4.在工作过程中，不断的像我社同事及其他旅行社导游学习，借鉴先进的带团模式，充实自己文化修养，进而提高自己的业务能力。

5.在接到社里分派接团通知的情况下，提前做好行程计划，与全陪或领队及时沟通，以便在第一时间掌握本次团队的第一手资料，从而更好的安排时间与行程，以避免因沟通不及时导致的时意外状况的发生，而导致游客的不满。

以上几点是我个人在这一年工作中学习和总结出的经验，同时经过这一年的工作也锻炼了我自己的协调办事能力和文字言语表达能力等方面，保证了每次接待旅行团的工作都能正常顺利的进行，以精神饱满的状态对待每一天的工作任务，热爱本职工作，积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业性;责任心，努力提高工作效率及工作质量。

在这一年的工作中我个人也存在一些问题，比如工作还不够细致，由于个人脾气秉性容易与同事造成不愉快等等，在未来的时间里我会努力改正自身存在的问题，希望社领导和各位同事多帮助我，指出我的缺点和不足。我会虚心听取，及时改正。

工作计划

在新的一年里，我决心认真提高业务工作水平，为我社经济效益的发展贡献自己全部力量，在新的一年里我将在以下几点进行加强以便于更好的完成社里布置下的每次带团任务：

1.加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素养，认真学习旅游专业知识以及相关常识。

2.关注本地旅游业发展走向，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的讲解。

3.及时了解同业竞争对手先进理念，以及新的举措且及时向领导汇报，以便领导作出发展计划及工作调整。

4.对内完成好每一次接团任务，对外尽自己最大努力提高三元旅行社良好声誉。

以上是我在新的一年里为自己制定的工作方向及目标，希望在社领导和各位同事的帮助下完成，另外在20\_年的工作当中，我衷心的希望社领导能够加大力度，多方面的搜集，听取对我社发展有益的意见。各位同事能够积极献策，不遗余力的为我社发展作出贡献，我社可以采取奖赏制度，凡采纳的意见或有利于我社发展的计划，应给予一定的表扬物质上的奖励，以调动每一位员工的工作积极性。

时间过的真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，适应这季节的变化，但是，时间不等人，日月老人将要给画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个\"乐\"。现在把这一年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带领我的游客畅游在黄河上下，大江南北。

一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这一年，带过的旅游团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是忙和乐。过去的一切经常在我眼前浮现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。

二、学理论、学知识

从业多年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，我时刻牢记着热爱祖国、热爱人民、热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习各项理论知识，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务;业余时间认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍;勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

三、学技能、多实践

导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力、组织能力、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的，常言说\"大好河山有多美，全凭导游一张嘴\"。游客出游，\"求知\"是愿望之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的\"求知\"愿望，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。

整个旅游活动是一个有组织的，需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，它牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我们导游员要有相当的组织能力和协调能力。再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的，旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员必须学会处理人际关系，学会善于和各种人打交道。

在旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，个各种各样的问题可能随时发生，这就要求我们要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。在实际工作中，我十分注重留心学习，在实践中不断的总结和提高自己的业务水平。

时时提醒自己\"勤动口\"，向专家请教先进的经验和方法，向同事学习、向民间学习、向旅游着学习，以丰富自己的学识;\"勤动腿\"，常言说，读万卷书，不如行万里，勤跑、多动增加自己的阅历，在实践中巩固学到的知识;\"勤动眼\"，大量的阅读有关旅游方面的书籍、查阅有关风光、风情、民俗的资料;\"勤动手\"，眼过千遍，不如手过一遍，把看到的、听到的、学到的知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来;\"勤动脑\"，在动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作、知识经验都分类整理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，在工作实践中逐步的总结，不断的提高自己的业务技能和服务水平。

今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

>导游年终工作总结范文7

我是导游部的成员\_\_\_。今年\_月\_日，我走出\_\_校门，变成社会人，光荣的成为了\_\_的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在\_\_扎根、收获幸福的自豪。细数工作以来的\_个多月，和领导、和同事、和客人交流的。

每一个画面都让我深深感受到\_\_大家庭的温暖，自己也在不断的实践过程中取得了工作上的突破和个人的成长，这些成绩取得和领导的关心、同事的帮助是密不可分的，点滴细节，汇成一张成绩单，下面请允许我做介绍：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾20\_\_年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年\_月\_\_日，\_\_旅游区正式荣膺\"国家\_\_旅游景区\"，\_月\_\_日，\_\_游客中心正式投入运营。作为\_\_的第一代导游员，我更有责任、更有义务为\"全面走进\_\_时代\"、迎接\"\_\_明天更美好\"而奉献青春。来到\_\_，来到导游部。我就秉持“干一行，爱一行”的原则努力适应新环境、新变化，坚决服从领导安排，和同事间建立友谊，通过实地踩点学习景点知识，并在实践带团中不断摸索如何提高服务水平。在这里，作为\_\_后的我，正以崭新的面貌，谦逊的姿态，迎接八方来宾，服务地方旅游业。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

自\_月工作以来，我带团\_\_个，(担当全陪导游\_次，地陪导游\_\_次，计\_\_个工作日。其中\_\_类接待团\_个，旅行社老总踩线团\_个。热情的介绍，周到的服务让游客印象深刻。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

\_月份，我参加的景区公司组织的竞聘。虽然意料之中的落选，然而领导的肯定让我更添足了动力，鼓足了干劲。我配合部门组长工作，尽力分担部门工作。而后，\_\_网服务台交由我负责，主动联系，积极工作，得到了双方领导的高度好评。今年\_\_月，\_\_\_在我们游客中心正式运行。作为\_\_区团代表，我有幸成为了这里的一名青年志愿者，并负责起上下沟通、内外联络和日常性工作。爱心义卖、旅游咨询、景点宣传，都收到了一定成效。20\_\_年\_\_月，\_\_\_被团区委授予\"优秀志愿者组织\"，本人也被授予\"\_\_区生态环保志愿者之星\"称号，还被团区委推荐为\"\_\_市优秀青年志愿者\"荣誉候选人。

四、乐于参加活动，提升综合素养

我乐于参加各类活动和比赛，我认为这不仅能丰富自己的阅历，也能提高个人的素养。自工作以来，我先后参加了区志愿者培训、集团\_\_讲师培训以及集团勤廉书画展等活动，开拓了视野，陶冶了情操。同时积极参加公司组织的各类比赛，如景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等，均荣获\"第一名\"的好成绩。在刚刚结束的\_\_区讲解员大赛上，我一举夺得\"金奖\"，为公司赢得了荣誉。

五、勤于学习思考，不断夯实基础

我极富求知欲，因为这不仅是个人所求，更是业务需要。不充电的导游绝非好导游，不热爱学习的导游也无法更优秀。因此，我通过利用业余时间读书解疑，活学活用，并实地考察，虚心学习，以提高自身素养和知识储备量，以此为游客提供文化讲解，做出文化大餐。当然学是无止境的，服务亦如此。

前些日，我与单位正式签订了合同，我非常欣喜，非常感动。但冷静之余，也有种种反思。反思自己在讲解过程中是否因地制宜，因人而异?与优秀导游间的差距在哪里?反思自己在服务中还需完善那些方面?明年是否能做到让所有的客人高兴、满意?确实，个人有待提高的太多太多，无论知识储备、个人素养还是服务技能。我愿努力奋斗，不懈怠，不动摇，与\_\_共同发展，再创佳绩!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！